

Einduitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0040

mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, mr. H.P. de Kanter,
J.C.H. Kars AAG CERA, prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon, leden en
mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum uitspraak	17 juni 2025
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	De Volksbank N.V., gevestigd te Utrecht, h.o.d.n. BLG Wonen, verweerster in beroep, verder te noemen BLG
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep gegrond

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Renteaanbod. In de tussenuitspraak heeft de Commissie van Beroep geoordeeld dat als de hypotheekverstrekker had gewacht met de beoordeling van de offerteaanvraag tot de consument alle gevraagde stukken had aangeleverd, zij een offerte had uitgebracht die de consument had geaccepteerd. Door dat niet te doen, heeft de kredietverstrekker onzorgvuldig gehandeld. In deze einduitspraak stelt de Commissie van Beroep de schade van de consument vast op een bedrag van € 45.645,-.

1. De procedure in beroep

- 1.1 De Commissie van Beroep heeft in deze zaak op 10 april 2024 een tussenuitspraak gewezen. Partijen zijn daarna in onderhandeling getreden, maar dat heeft niet geleid tot overeenstemming.
- 1.2 Bij e-mail van 9 september 2024 (met bijlage) heeft de consument de omvang van de door hem gestelde schade toegelicht.
- 1.3 Bij e-mail van 14 november 2024 (met 14 bijlagen) heeft BLG hierop gereageerd.

2. De verdere beoordeling van het beroep

De tussenuitspraak

- 2.1 In de tussenuitspraak heeft de Commissie van Beroep geoordeeld dat BLG ten opzichte van de consument tekort is geschoten door de aanvraag voor een hypotheekofferte al af te wijzen voordat zij over de jaarstukken 2021 beschikte. Verder heeft de Commissie van Beroep geoordeeld dat BLG in de hypothetische situatie dat zij de conceptjaarstukken 2021 in haar beoordeling had betrokken, had besloten een offerte uit te brengen overeenkomstig haar renteaanbod.

2.2 In de tussenuitspraak heeft de Commissie van Beroep verder geoordeeld dat de schade van de consument erin bestaat dat hij gedurende een periode van 20 jaar een lage rente (1,55% / 1,77%) is misgelopen. Bij het vaststellen van de omvang van de schade moet (in ieder geval) het volgende worden betrokken:

- De consument vordert een bedrag ineens. De te veel betaalde rente moet daarom contant gemaakt worden.
- De Commissie van Beroep acht het aannemelijk dat de consument hypotheekrente-aftrek geniet. Daarmee moet bij het vaststellen van de schade rekening worden gehouden.
- Er moet in het kader van de vaststelling van de omvang van de schade mogelijk rekening worden gehouden met de omstandigheid dat de consument zijn lopende hypothecaire lening zou hebben opengebroken en daarvoor een vergoeding aan de oude hypotheek-verstrekker zou zijn verschuldigd. Indien dit het geval is, ligt het voor de hand dat dit bedrag in aftrek wordt gebracht op de schade.

Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om mede op basis van deze uitgangspunten te berekenen wat de omvang van de schade is. Naar aanleiding van de door partijen overgelegde stukken komt de Commissie van Beroep tot het volgende oordeel.

Uitgangspunten bij het berekenen van de schade

2.3 De schade moet worden berekend door een vergelijking te maken tussen de door BLG geoffreerde rente en de daadwerkelijk te betalen rente op basis van de bij Nationale Nederlanden (NN) afgesloten hypothecaire lening. Hoewel beide partijen hun berekeningen hebben gebaseerd op dit uitgangspunt, verschillen zij fundamenteel van mening over de omvang van de schade. Dit leidt ertoe dat de schadeberekening van de consument uitkomt uit op € 179.838,-, terwijl BLG een bedrag van € 26.799,51 heeft berekend. De Commissie van Beroep zal daarom eerst een aantal nadere uitgangspunten vaststellen die de basis zullen vormen voor de berekening die de Commissie van Beroep maakt. Deze uitgangspunten berusten noodgedwongen gedeeltelijk op beredeneerde inschattingen en aannames, deels omdat de benodigde informatie niet voorhanden is en deels omdat toekomstige ontwikkelingen niet met zekerheid te voorspellen zijn.

2.4 Uit de door de consument overgelegde stukken volgt dat hij bij NN een (aflossingsvrije) hypothecaire lening heeft van in totaal € 513.500,-. De lening bij NN bestaat uit twee delen.

Het hypotheekoverzicht van 2 mei 2024 vermeldt daarover het volgende:

- Leningdeel 1 betreft een bedrag van € 382.500,-. Hiervoor betaalt de consument een rente van 2,9%. Dit komt neer op een bruto rente van € 924,38 per maand. De einddatum van de rentevastperiode is 1 augustus 2030. Aan dit leningdeel is een beleggingsrekening gekoppeld. Leningdeel 1 heeft als einddatum 1 mei 2034.
- Leningdeel 2 betreft een bedrag van € 131.000,-. Hiervoor betaalde de consument tot 1 juni 2023 5,45% rente, neerkomend op een bedrag van € 594,96 per maand. In de periode 1 juni 2023 tot 1 juni 2024 was de rente 4,74%, wat neerkwam op een bruto-rente van € 517,45 per maand. De rentevastperiode van leningdeel 2 wordt jaarlijks verlengd. Aan dit leningdeel is een 'BankSpaar Plus Rekening' gekoppeld. Leningdeel 2 heeft als einddatum 28 juni 2038.

De consument kan aanspraak maken op hypotheekrenteaftrek: voor het bedrag van € 382.500,- heeft hij tot 1 mei 2034 recht op renteaftrek, voor het bedrag van € 131.000,- heeft hij tot en met 28 juni 2038 recht op renteaftrek.

2.5 Het renteaanbod van BLG ging eveneens uit van twee leningdelen. Dit aanbod had verder de volgende kenmerken:

- Leningdeel 1: een aflossingsvrije hypotheek voor een bedrag van € 425.000,- met een rente van 1,77% (20 jaar rentevast) en een looptijd van 30 jaar. De bruto maandlasten zijn € 626,88.
- Leningdeel 2: een annuïtaire hypotheek voor een bedrag van € 131.000,- met een rente van 1,55% (20 jaar rentevast) en een looptijd van 22 jaar en twee maanden. De bruto maandlasten (rente en aflossing) zijn € 582,24.

2.6 Voor het berekenen van de schade moet een inschatting worden gemaakt van de rente die de consument voor leningdeel 1 van zijn NN-hypotheek gaat betalen na afloop van de rentevastperiode op 1 augustus 2030. De consument heeft de (fictieve) hypotheekrente na 1 augustus 2030 gesteld op 4,35%, BLG is uitgegaan van fictief rentetarief van 3,5%. De Commissie van Beroep stelt vast dat geen van partijen voldoende concrete aanknopingspunten heeft verstrekt om te kunnen bepalen met welk rentetarief zou moeten worden gerekend. De Commissie van Beroep zal er van uitgaan dat voor de NN-leningen na afloop van de rentevaste periode een rentepercentage geldt van 3,5%.

2.7 Voor leningdeel 2 van de NN-hypotheek geldt een rentevastperiode van telkens één jaar. Er moet dus een inschatting worden gemaakt van het jaarlijks te betalen rentepercentage voor dit leningdeel. BLG heeft een fictief rentetarief van 4% aangehouden met ingang van 1 juni 2025. Dit heeft de Commissie van Beroep ook aangehouden in de berekeningen omdat dat percentage haar niet onredelijk voorkomt, gelet op het feit dat de consument voor dit leningdeel een hogere rente betaalde dan voor leningdeel 1.

- 2.8 Verder wordt in aanmerking genomen dat de doelstelling van de NN-lening is dat zij uiteindelijk volledig wordt afgelost uit de opbrengst van de beleggingsverzekering (op 1 mei 2034) en de opbrengst van het banksparen (op 28 juni 2038), terwijl dat voor de BLG-lening niet zou hebben gegolden. Leningdeel 1 van de BLG-hypotheek zou aflossingsvrij zijn geweest en zou een looptijd hebben gehad van 30 jaar; leningdeel 2 zou een annuïtaire hypotheek zijn geweest met een looptijd van ruim 22 jaar. De Commissie van Beroep neemt daarom als uitgangspunt dat de schade (het verschil tussen de werkelijke hypotheekrente en de hypothetische hypotheekrente) moet worden berekend over de looptijd van de NN-lening, omdat de NN-lening aan het eind van de looptijd volledig moet kunnen worden afgelost en er daarna dus geen rente meer betaald hoeft te worden. Voor leningdeel 1 van de NN-lening geldt een looptijd van 141 maanden, voor leningdeel 2 een looptijd van 191 maanden.
- 2.9 Verder moet worden meegenomen dat de consument gedurende een bepaalde periode gebruik kan maken van hypotheekrenteaf trek. Partijen zijn het erover eens dat het gaat om een percentage van 36,97%. De Commissie van Beroep zal dit percentage ook aanhouden.
- 2.10 In de berekening wordt verdisconteerd dat de consument bij de overstap naar BLG een vergoeding zou zijn verschuldigd aan zijn oude hypotheekverstrekker (NN), wegens het openbreken van de bestaande lening van € 382.500,-. Voor consument wordt aangenomen dat hij slechts 10% boetevrij kon aflossen.
- 2.11 Tot slot moet worden bepaald welke rentevoet geldt om het schadebedrag contant te maken. De consument heeft een rekenrente van 0,8% voorgesteld, terwijl BLG heeft gerekend met 4%. De Commissie van Beroep is van oordeel dat de schade contant moet worden gemaakt tegen 4% omdat dat het meeste aansluit bij de markrente in die periode.

De schadeberekening

- 2.12 Uit het vorenstaande volgt dat en waarom de schadeberekening van de consument aanmerkelijk te hoog uitkomt. De meest in het oog springende factoren daarvoor zijn a) het feit dat de consument de toekomstige hypotheekrente te hoog inschat, b) het feit dat de consument de schadeberekening langer heeft laten doorlopen dan 141/191 maanden en c) het feit dat de consument de discontovoet voor het contant maken van de schade te laag inschat. Mede op grond hiervan heeft de Commissie van Beroep ervoor gekozen om de berekening van BLG tot uitgangspunt te nemen. Dit neemt niet weg dat ook aan BLG's schadeberekening bezwaren kleven, maar die bezwaren zijn minder zwaarwegend. De Commissie van Beroep zal onjuistheden in de schadeberekening van BLG die uitpakken in het nadeel van de consument, zoveel mogelijk corrigeren en evidente rekenfouten herstellen. Dit alles leidt tot de volgende berekening, waarbij alle bedragen zijn afgerond op 100 euro.

- 2.13 Het verschil tussen de rentebetalingen ter zake van de NN-hypothec en de (fictieve) BLG-hypothec bedraagt volgens BLG € 11.300,- voor leningdeel 1 en € 63.300,- voor leningdeel 2. De Commissie van Beroep past hierop de volgende correcties toe.
- a. In de berekening van BLG zit een rekenfout. BLG heeft in deel 1 van haar berekening de aan NN te betalen rente afgetrokken van de aan BLG te betalen rente, terwijl de BLG-rente op de NN-rente in aftrek moet worden gebracht. Om dit te corrigeren moet er ter plaatse een correctie van tweemaal € 11.300,- plaatsvinden.
 - b. De schade wordt berekend over een periode van 141, respectievelijk 191 maanden. BLG heeft echter ten onrechte de hypothecrente die de consument na de periode aan BLG zou hebben moeten betalen, meegenomen. Daardoor is de (fictief) aan BLG te betalen rente in de berekening van BLG te hoog. Er wordt daarvoor een correctie van € 62.100,- toegepast ter zake van leningdeel 1 en € 1.800,- ter zake van leningdeel 2.
 - c. Tot slot moet er rekening worden gehouden met het feit dat de (totale) NN-lening lager is dan de (totale) BLG-lening zou zijn geweest. BLG heeft dat uit het oog verloren. Hiervoor wordt een correctie van € 8.800,- toegepast.

Dit alles leidt ertoe dat het verschil in rentebetalingen voor leningdeel 1 uitkomt op € 59.500,- en voor leningdeel 2 op € 65.100,-.

- 2.14 De contante waarde van € 59.500,- bedraagt € 46.400,- (leningdeel 1), de contante waarde van € 65.100,- bedraagt € 48.000,- (leningdeel 2). Dit wordt als volgt toegelicht. Bij de berekening van de contante waarde is, als gezegd, het uitgangspunt dat de discontovoet 4% bedraagt. Daarbij moet rekening worden gehouden met het feit dat de rentebetalingen elke maand plaatsvinden, in plaats van aan het eind van de rit. BLG heeft dit over het hoofd gezien, waardoor de contante waarde in haar berekening te laag is uitgevallen. Een en ander leidt ertoe dat de Commissie van Beroep een gecorrigeerde contante waarde factor heeft toegepast van 0,7795 voor leningdeel 1 en 0,7372 voor leningdeel 2.
- 2.15 Er moet rekening worden gehouden met de boeterente die de consument in de hypothetische situatie had betaald aan NN wegens de overstap naar BLG. Deze vergoeding was alleen verschuldigd over leningdeel 1, met dien verstande dat aangenomen wordt dat de consument 10% boetevrij had kunnen aflossen. Het gaat hier om een bedrag van € 28.500,- dat in aftrek komt op het hiervoor vermelde bedrag van € 46.400,- (contante waarde leningdeel 1). Dit komt uit op € 17.900,-.
- 2.16 Tot slot dient de hypothecrenteaf trek te worden verdisconteerd, te weten € 6.600,- voor leningdeel 1 en € 17.700,- voor leningdeel 2. De schade ter zake van leningdeel 1 is derhalve € 11.300,- en de schade ter zake van leningdeel 2 € 30.300,-.
- 2.17 De conclusie is dat de door BLG te vergoeden schade € 41.600,- bedraagt.

Overige kostenposten

- 2.18 De consument heeft aangevoerd dat hij nog kosten heeft gemaakt die volgens hem voor vergoeding in aanmerking komen. Het gaat om:
- Taxatiekosten: € 695,-;
 - Kosten hypotheekadviseur: € 3.350,-;
 - Kosten advocaat: in totaal een bedrag van € 10.957,29;
 - Kosten Commissie van Beroep: € 500,-.
- 2.19 De Commissie van Beroep is van oordeel dat de taxatiekosten en de kosten van de hypotheekadviseur volledig voor vergoeding in aanmerking komen, omdat deze kosten tevergeefs zijn gemaakt als gevolg van het toerekenbaar tekortschieten van BLG. In totaal bedraagt de toe te wijzen vordering € 45.645,-. Op de advocaatkosten is het bij Kifid geldende liquidatietarief van toepassing. Op basis van het liquidatietarief van de Geschillencommissie geldt voor die procedure een bedrag van € 1.000,-. Op basis van het liquidatietarief van de Commissie van Beroep is voor de beroepsfase een bedrag van € 2.500,- toewijsbaar, waarbij rekening wordt gehouden met het feit dat er na de tussenuitspraak nog een tweede schriftelijke ronde heeft plaatsgevonden. Omdat het beroep van de consument gegrond is, is BLG ook verplicht de kosten voor het instellen van het beroep (een bedrag van € 500,-) te vergoeden.

3. De beslissing

De Commissie van Beroep:

vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie van 20 juni 2023 ([nummer]) en stelt daarvoor de volgende uitspraak in de plaats:

veroordeelt BLG om aan [de consument] een bedrag van € 45.645,- aan hoofdsom te betalen;

veroordeelt BLG om aan [de consument] de door hem gemaakte proceskosten, begroot op € 4.000,-, te betalen;

wijst af het meer of anders gevorderde.